



DÉBAT PARTICIPATIF LINKY

S'informer, débattre, proposer

1^{er} octobre 2018 – 30 novembre 2018

AVIS CITOYEN DÉBAT PARTICIPATIF LINKY

Propositions concrètes à l'attention d'Enedis pour améliorer le déploiement du compteur Linky

Avril 2019



Les Cahiers
de la ville responsable

en partenariat avec

ENEDIS
L'ELECTRICITE EN RESEAU

→ L'OBJET DU DOCUMENT « AVIS CITOYEN »

Cet « Avis Citoyen », sur les compteurs communicants Linky et leur déploiement, a été rédigé à l'attention d'Enedis par les citoyens consultés à l'occasion du débat participatif Linky organisé, animé et restitué par les *Cahiers de la Ville Responsable*.

Il contient des propositions concrètes pour améliorer le déploiement du compteur communicant Linky et ce, sur de multiples points sensibles : amélioration de la communication, « humanisation » de la pose du compteur, clarification des usages et des services...

Ce document s'appuie sur les préconisations de la conférence de citoyens composée de trois groupes de 20 personnes représentatives et tirées au sort (soit 60 citoyens en tout, venant des régions de Normandie, d'Occitanie et d'Ile-France) et complété par le comité national (d'experts) du débat participatif Linky.

Il est attendu qu'Enedis se prononce sur cet avis citoyen (Cf. Partie 2) et apporte une réponse motivée.



SOMMAIRE

I- LE CADRE DU DÉBAT PARTICIPATIF LINKY.....PAGE 4

CETTE PREMIERE PARTIE RESITUE BRIEVEMENT LE DÉBAT PARTICIPATIF LINKY ET PRECISE COMMENT A  T  ELABORÉ L'AVIS CITOYEN.

II - LES CONTRIBUTIONS / AVIS CITOYENPAGE 7

CETTE DEUXIÈME PARTIE CONSTITUE L'AVIS CITOYEN SUR LEQUEL IL EST DEMANDÉ A ENEDIS DE SE PRONONCER.

III – ANNEXE / LES CONTRIBUTEURS :PAGE 25

CETTE TROISIÈME PARTIE PRÉCISE LE NOM DES PARTICIPANTS AU COMITÉ NATIONAL ET DE LA CONFÉRENCE DES CITOYENS, CONTRIBUTEURS DE L'AVIS CITOYEN.



I- LE CADRE DU DÉBAT PARTICIPATIF LINKY

CETTE PREMIERE PARTIE RESITUE BRIÈVEMENT LE DÉBAT ET PRÉCISE COMMENT A ÉTÉ ELABORÉ L'AVIS CITOYEN.

→ LES OBJECTIFS GÉNÉRIQUES DU DÉBAT PARTICIPATIF LINKY

Les Cahiers de la ville responsable, en partenariat avec Enedis, ont organisé, du 1er octobre au 30 novembre 2018, un débat participatif national sur les compteurs communicants Linky (Cf. www.debatparticipatiflinky.fr). Cette démarche d'information et d'écoute entendait répondre aux questionnements des Français, contribuant ainsi à la formulation d'un avis sur le programme national de déploiement dudit compteur.

Le débat répondait en outre à une demande du Ministère de la Transition écologique et solidaire en apportant une information objective et accessible au grand public autour du compteur communicant mais aussi et surtout :

- Favoriser des échanges constructifs et l'élaboration d'un avis partagé et éclairé sur le sujet *via* un processus de concertation inédit ;
- Réfléchir ensemble, proposer des pistes d'amélioration aux modalités de déploiement et rendre concret les usages et services attendus.
-

→ LES DISPOSITIF DU DÉBAT PARTICIPATIF LINKY

> LE COMITÉ NATIONAL

Le principe

Le Comité national du débat participatif Linky, était constitué de diverses personnalités qualifiées, incarnant le rôle d'instance collégiale référente du dispositif et structure le déroulé du débat participatif.

Indépendant et diversifié, le Comité national du débat participatif Linky regroupait des professionnels de l'énergie, des représentants institutionnels, notamment en matière de santé publique et de préservation des libertés, des représentants des collectivités, des représentants du monde associatif ou encore du monde scientifique et universitaire. Ce comité était présidé par Michel Chevalet, journaliste et médiateur scientifique.

Au travers un processus d'allers/retours entre ses préconisations et les suggestions issues des conférences de citoyens, cet avis citoyen a pu être élaboré de conserve, entre citoyens et experts, à la clôture du débat.

> LA CONFÉRENCE DE CITOYENS

Le principe

La conférence de citoyens, tous tirés au sort, a  t e organisée sur 3 sites nationaux : Yvetot, Montauban et Paris. Elle visait à former et faire échanger un groupe de citoyens sur la question du déploiement des compteurs Linky.

Ces conférences de 20 citoyens se sont réunies trois fois chacune (soit 9 réunions en tout et 60 citoyens)   Yvetot (6 octobre, 3 et 10 novembre 2018), Montauban et Paris (13 octobre, 10 et 17 novembre 2018). Mobilisés sur trois samedis entiers, les citoyens ont  t e formés aux enjeux de la consommation électrique afin de mener au mieux un travail de réflexion collective.

Ils étaient en dialogue avec le Comité national du débat participatif, auprès de qui ils ont formulé leurs questions et leurs attentes. Cette démarche visait à doter les citoyens tirés au sort d'un avis construit, éclairé et objectif sur le sujet, pour mieux en débattre et faire des propositions.

Le séquencage

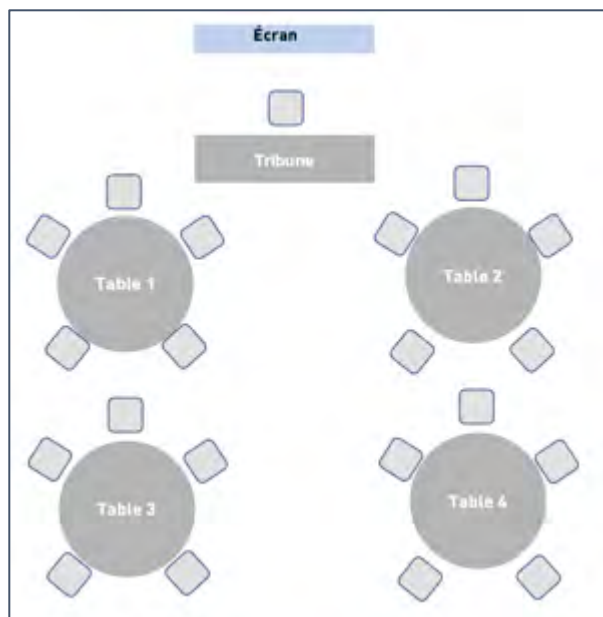
Pour coproduire un avis citoyen, une progression dans la démarche a  t e assurée lors des 3 journées de chaque groupe :

- **Journée 1 :**
 - Les termes du débat ?
 - Quelle énergie aujourd'hui ? Quelle énergie demain ?
 - Enedis et Linky en quelques mots !
 - Travail sur table : vos questions sur Linky ?

- **Journée 2 :**
 - Réponses aux questions posées par les 3 groupes en journée 1
 - Travail sur table : propositions d'actions concrètes sur :
 - L'information Linky
 - La relation client + le Livret d'information remis à la pose du compteur
 - Les usages et services
 - La transitions énergétique / écologique

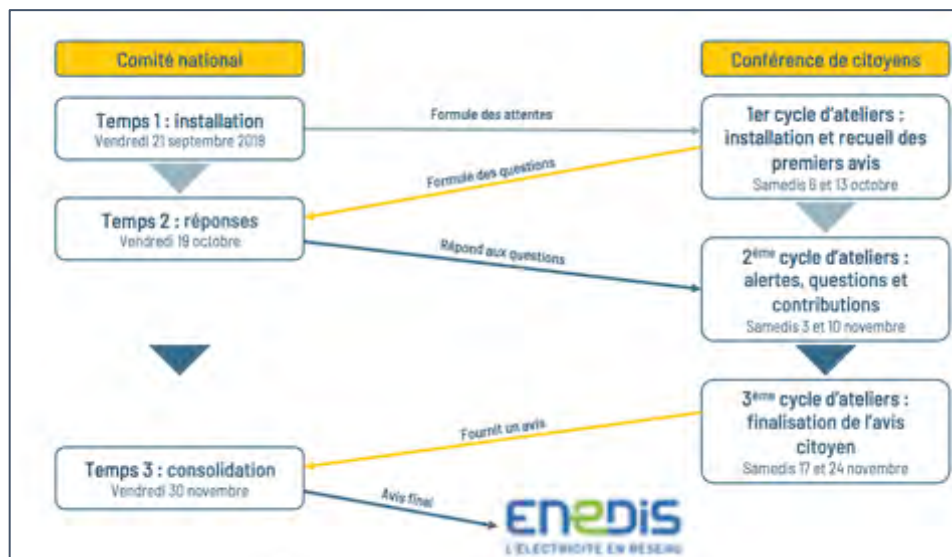
- **Journée 3 :**
 - Réponses aux questions / suite (notamment le financement du projet)
 - Travail sur table : développement des propositions concrètes issues des 3 groupes de la journée 2

L'organisation



Disposition type de la conférence en mode travail avec 4 tables de coproduction.

> L'ARTICULATION COMITE NATIONAL / CONFERENCE DE CITOYENS



→ LES ACTEUR DU DEBAT PARTICIPATIF LINKY

> L'INITIATEUR

LES CAHIERS DE LA VILLE RESPONSABLE

> **Revue à destination des collectivités et acteurs publics**, les Cahiers de la ville responsable proposent une approche pluridisciplinaire des territoires en abordant des thématiques telles que le développement durable, la participation publique, l'aménagement, l'urbanisme ou les mobilités.

> **Pourquoi une telle initiative?** Attachés aux grandes questions sociétales en lien avec les territoires et à ce qui relève du dialogue citoyen, c'est donc naturellement que les Cahiers de la ville responsable, en partenariat avec Enedis, ont choisi d'organiser un débat participatif sur le déploiement national des compteurs communicants.

> LE PARTENAIRE

ENEDIS

> Enedis est un acteur national de l'énergie et un service public de distribution de l'électricité :

- 95 % du réseau de distribution d'électricité sur le territoire national ;
- 36 millions de clients en 2017 quel que soit le fournisseur d'électricité.



II- LES CONTRIBUTIONS / AVIS CITOYENS

CETTE DEUXIÈME PARTIE CONSTITUE L'AVIS CITOYEN.

→ EN RÉSUMÉ : CE QUE SOUHAITENT ET PROPOSENT LES EXPERTS ET CITOYENS

Il ressort des conférences de citoyens et du comité national « des experts » trois grands axes de travail partagés : mieux informer les clients, capitaliser sur la pose pour faire un moment de pédagogie, valoriser les usages effectifs et potentiels tant collectifs que personnels.

> INTITULE ET CONTENU DU 1^{ER} AXE DE TRAVAIL

« Enedis parle aux Français : pour une meilleure information autour de Linky »

Que nous disent les experts et citoyens ? Il s'agit de remettre l'humain, du sens et de la pédagogie au cœur de ce déploiement industriel national. Les citoyens demandent à Enedis de parler à « hauteur de clients, de citoyens, d'habitants... », avec un contenu et un dispositif d'informations adaptés.

- **Un enjeu fort : r -humaniser ce déploiement industriel vertical, normaliser la communication, personnaliser la relation client**

Il est demandé à Enedis :

- Mieux identifier le cadre, les acteurs et les raisons d'être à l'origine du programme national de déploiement ;
 - Recentrer la communication sur les apports de Linky ;
1/ *les apports personnels « qu'est-ce que cela apporte » et « comment cela marche » ;*
2/ *les apports collectifs, en faveur de la transition écologique et énergétique.*
 - Mieux distinguer les temporalités, en expliquant mieux ce qui relève des usages présents des usages futurs ;
 - Communiquer autant vers les clients installés (SAV) que vers les futurs clients équipés (relation commerciale à améliorer) ;
 - Continuer à rassurer le public sur les enjeux sanitaires, et plus largement sur les risques pouvant être liés à Linky.
- **Un débat à dépasser :** il s'agit de normaliser avant tout la relation client en communiquant essentiellement sur les usages positif – présents et futurs – du compteur (communication proactive) tout en continuant à répondre aux attaques (communication réactive), mais, à terme, probablement avec une intensité moindre.



- **Des synergies à trouver** : communiquer de conserve entre Enedis et les fournisseurs sur les usages et services (présents et futurs) en installant Linky, auprès des foyers Français, comme « **un outil des possibles** ».

→ 1^{ER} AXE : QUELQUES ACTIONS CONCRETES PROPOSEES

- ▶ **Mener une campagne de communication multisupports** (infographies, vid es pédagogiques) **et multicanale**   échelle nationale, en partenariat avec l'ADEME et l'Union Européenne :

> Diffuser des vid es thématiques sur le programme national de déploiement : pose et mode d'emploi, financement, enjeux économiques pour les consommateurs, usages et services personnels, autoproduction et réinjection dans le réseau national...

- ▶ **Diffuser des retours d'expériences de détenteurs de compteurs Linky.**
- ▶ **Diffuser une étude comparative indépendante d'émission d'ondes entre plusieurs appareils de la vie courante et Linky.**

> INTITULE ET CONTENU DU 2^{EME} AXE DE TRAVAIL

Lien Enedis – Linky – Français : pour une relation client apaisée

Que nous disent les experts et citoyens ? Le point le plus crucial à leurs yeux c'est le moment de la pose du compteur, vécu bien souvent comme un moment intrusif, qui génère crispations et tensions. Cette pose, qui incarne la rencontre Enedis avec ses clients, est à revoir profondément selon eux. C'est le thème qui a généré le plus de propositions concrètes et constructives.

- **Les enjeux : apaiser le moment de la pose, « en faire un moment de pédagogie »**

Il est demandé à Enedis :

- Faire de la pose un moment stratégique de l'acceptabilité du compteur Linky, le poseur incarnant à lui seul le visage d'Enedis ;
- Cet aspect du déploiement, capital, doit être ainsi repensé de manière approfondie d'un point de vue formel, voire juridique *via* le cahier des charges contractuels avec les poseurs.

→ 2^{EME} AXE : QUELQUES ACTIONS CONCRETES PROPOSEES

- ▶ Une prise de RDV plus souple avec obligation d'un courrier officiel logotyp 
- ▶ Le poseur doit se présenter au nom d'Enedis
- ▶ Un moment imposé, pour le poseur, d'explication du compteur, de remise d'un 4 pages pédagogiques et de présentation de l'application Smartphone
- ▶ La possibilité pour le client de noter la pose et de bénéficier d'un suivi de pose systématique
- ▶ Le 4 pages pédagogique doit être autoportant, c'est le document clé et doit expliquer de manière claire et concise : acteurs, cadre légal, tenants et aboutissants du compteur, usages et services possibles, contacts, site web et applications...
- ▶ Un nouveau numéro vert simplifié

> INTITULE ET CONTENU DU 3^{EME} AXE DE TRAVAIL

Les avantages de Linky pour les Français : motiver les intérêts individuels & collectifs

Que nous disent les experts et citoyens ? Il s'agit de clarifier avant tout la raison d'être de Linky et de mettre en avant les enjeux vitaux (les services pratiques que cela m'apporte à titre personnel) pour pouvoir mieux se projeter ensuite sur des enjeux plus globaux (gestion du réseau, transition écologique et énergétique). Sans ce recentrage sur les apports pratiques au niveau des ménages, Linky ne peut véritablement être accepté et adopté.

- **Les enjeux : recentrer les usages sur le bénéfice individuel... pour mieux se projeter**

Il est demandé à Enedis (en partenariat avec les fournisseurs d'électricité) :

Au niveau des enjeux individuels :

- Permettre un rapport individuel à la gestion de son énergie plus aisé (choix des heures pleines / heures creuses selon usage, variation moins coûteuse et plus simple de la puissance souscrite) ;
- Optimiser les coûts de sa consommation ;
- Disposer d'un outil permettant d'anticiper les usages nouveaux de l'électricité. Exemple : réinjection/revente de sa production individuelle ;
- Avoir des offres personnalisées pour les producteurs individuels d'électricité.

Au niveau des enjeux collectifs, en tant qu'outil à la transition énergétique et écologique :

- Effectuer et diffuser des études chiffrées de la façon dont le compteur permet de favoriser la transition énergétique : gestion des réseaux intelligents et des pics de consommation induits par les usages futurs de l'électricité (véhicules électriques...);
- Valoriser les initiatives induites par le compteur en faveur de la réduction de la consommation d'électricité.

→ 3^{EME} AXE : QUELQUES ACTIONS CONCRETES PROPOSEES

Intérêts individuels

- ▶ Offrir la possibilité de réaliser des simulations en ligne afin de bénéficier de plages personnalisées HP / HC
- ▶ En fonction de l'offre souscrite, que les fournisseurs guident les consommateurs sur l'optimisation de l'usage de leur électroménager en fonction des plages horaires
- ▶ En cas de surconsommation exceptionnelle, ne pas avoir de coupure, ni de changements de forfait mais avoir un SMS pour prévenir que l'on va consommer plus que le forfait et être par conséquent en « découvert électrique » qui sera facturé en plus de notre forfait avec agio
- ▶ Proposer une initiation gratuite à la domotique, notamment au travers d'offres partenariales d'essai
- ▶ Développer, en partenariat avec les fournisseurs, des applications permettant de suivre sa consommation en KWh et en euros
- ▶ Détailler sur la facture ce que le client peut gagner en l'encourageant (sur le modèle des applications de sport)

Intérêts collectifs

- ▶ Créer une chaine YouTube avec une communication régulière sur les bilans chiffrés effectués dans les foyers ayant un compteur
- ▶ Ne pas forcément mettre en place un bonus financier, mais davantage valoriser les consommations raisonnées (ex : cartographie avec codes couleurs suivant les consommations, comparatif de consommation pour un foyer type)
- ▶ Création d'une plaquette avec par exemple l'exposé d'une habitation moyenne, famille moyenne et appartement moyen, et présenter les coûts d'une installation et les revenus associés.
- ▶ Proposer des études chiffrées concrètes issues d'organismes externes montrant la production et l'utilisation d'énergie verte ainsi que les gains financiers réalisés.



→ IN EXTENSO : L'ENSEMBLE DES 17 FICHES ACTIONS PROPOSEES

> L'INFORMATION

▶ Fiche action citoyen # 1

- Communiquer sur les bénéfices apportés par Linky et mettre en place une action de communication d'envergure pour rappeler les objectifs de Linky
- Diffuser des vidéos thématiques & pédagogiques sur le programme national de déploiement des compteurs Linky

▶ Fiche action citoyen # 2

- Présenter un comparatif chiffré des émissions d'ondes électromagnétiques Linky et les autres compteurs d'une part, et les autres appareils de la vie courante d'autre part. Rappeler que les ondes sont contenues dans les câbles.

Fiche action citoyen # 1	Descriptif : → Communiquer sur les bénéfices apportés par Linky et mettre en place une action de communication d'envergure pour rappeler les objectifs de Linky → Diffuser des vidéos thématiques & pédagogiques sur le programme national de déploiement des compteurs Linky	AVIS ENEDIS → Ces points ont été inclus comme des sujets prioritaires dans nos orientations de communication pour 2019. Enedis est soucieux d'améliorer la pédagogie autour des fonctionnalités du compteur Linky, notamment par le biais de vidéos réalisées. Enedis entend être plus actif au sein des réseaux sociaux, pour encore être plus proche des citoyens et clients → Il s'agit de lutter contre les fausses informations et rétablir la vérité. L'objectif est que tous les consommateurs soient en mesure
Objectifs à atteindre	Développement de l'action	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Présenter les bénéfices de Linky pour le consommateur, mais également comme « brique » à la transition énergétique et écologique (anticipation des usages futurs) ▪ Renforcer l'acceptabilité de Linky ▪ Mieux identifier les acteurs à l'origine du programme national de déploiement ▪ Vulgariser le financement du programme national de déploiement pour une meilleure compréhension et plus largement l'ensemble des thématiques. ▪ Lever les réticences et inquiétudes du public sur le programme national de déploiement 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Développer une campagne nationale, en partenariat avec l'ADEME, en amont de l'intervention d'Enedis (courrier, annonces au JT, publicité sur chaîne publique, site internet d'Enedis, chaîne YouTube). Répéter cette information jusqu'à la fin du déploiement (→ Consomag 2019 et vidéos pédagogiques réalisées). ▪ Diffusion de courtes vidéos pédagogiques via plusieurs canaux : chaîne YouTube, site internet, spot TV (→ Dans le plan d'orientations de communication également). ▪ Diffusion de témoignages de détenteurs de compteurs Linky avec leur retour d'expérience. ▪ Insérer dans la plaquette d'Enedis ainsi que sur son site internet un tableau comparatif des avantages du nouveau compteur et pointer les limites des anciens compteurs. ▪ Forme d'info / infox, insister sur les bienfaits du compteur, imager l'intervention du prestataire d'Enedis à domicile. 	

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Un travail de référencement pour accéder facilement à la chaîne YouTube et prévoir des QR code dans la plaquette guidant vers la chaîne YouTube. 	<p>de réaliser l'importance du compteur Linky pour faire des économies d'énergie et de mieux comprendre son rôle dans la transition énergétique.</p>
--	--	---

<p>Fiche action citoyen # 2</p>	<p>Descriptif : → Présenter un comparatif chiffré des émissions d'ondes électromagnétiques Linky et les autres compteurs d'une part, et les autres appareils de la vie courante d'autre part. Rappeler que les ondes sont contenues dans les câbles.</p>	<p>AVIS ENEDIS → Cette idée de comparatif chiffré est à creuser et à développer, mais a déjà été expérimentée : elle est soumise aux interprétations techniques fondées sur les fréquences utilisées. → Enedis va présenter une synthèse de l'ensemble des mesures de champs électromagnétiques établie par des laboratoires externes et indépendants (ANFR, CRIIREM, ANSES, CSTB, EDF et Enedis), comparatif indiqué dans les Cahiers de la Ville Responsable – édition Hiver 2019. Ce comparatif sera publié également dans les publications d'Enedis, dont le site enedis.fr.</p>
<p>Principaux objectifs à atteindre</p>	<p>Développement de l'action</p>	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>Rassurer le grand public sur les émissions d'ondes électromagnétiques</i> 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Diffuser un tableau comparatif, établi par un ou plusieurs organisme(s) indépendant(s), comparant Linky aux autres appareils de la vie courante. ▪ Mesurer l'impact des ondes externes (WiFi...) sur le bon fonctionnement du compteur. ▪ Communiquer à partir des critiques faites et démontrer le contraire à travers un info / infox ludique partagé sur la plaquette, la chaîne YouTube, le site internet. 	

> LA RELATION CLIENT / POSE DU COMPTEUR

▶ Fiche action citoyen # 3

→ Dans l'envoi du courrier d'annonce de la pose ou du premier appel téléphonique, proposer au client de convenir d'une date et heure de pose *via* un calendrier numérique – offrir la possibilité d'intervention en soirée et le week-end. Rappel du rendez-vous via SMS ou appel téléphonique.

▶ Fiche action citoyen # 4

→ Envoyer en amont de la pose une documentation / plaquette / notice explicative et/ou inviter à consulter une page web dédiée avec toutes les informations requises

▶ Fiche action citoyen # 5

→ Former les techniciens afin qu'ils apportent des réponses concrètes au client, mais également qu'ils les guident dans leur choix d'offre

▶ Fiche action citoyen # 6

→ Fournir au client un autocollant explicatif (à coller sur le compteur) avec un numéro dédié gratuit et court & une adresse web en cas de problème

▶ Fiche action citoyen # 7

→ Lors de la pose, veiller à ce que le poseur installe également avec le client l'application Smartphone de suivi de consommation électrique

▶ Fiche action citoyen # 8

→ A l'issue de la pose, offrir la possibilité au client de « noter » le poseur

▶ Fiche action citoyen # 9

→ Mettre en place un suivi annuel physique à l'issue de la pose

▶ Fiche action citoyen # 10

→ Revoir entièrement le livret remis lors de la pose

<p>Fiche action citoyen # 3</p>	<p>Descriptif : → Dans l'envoi du courrier d'annonce de la pose ou du premier appel téléphonique, proposer au client de convenir d'une date et heure de pose <i>via</i> un calendrier numérique – offrir la possibilité d'intervention en soirée et le week-end. Rappel du rendez-vous via SMS ou appel téléphonique.</p>	<p>AVIS ENEDIS</p> <p>→ Il vous est déjà possible de convenir ou de reporter un rendez-vous sur enedis.fr, et d'obtenir par le biais de ce site internet toutes les informations relatives à la pose du compteur dont vous pourriez avoir besoin.</p> <p>→ Dans le cas exceptionnel où le rendez-vous de pose serait fixé un soir ou un week-end, les entreprises de pose sont vos interlocuteurs pour convenir du déplacement du rendez-vous.</p>
<p>Principaux objectifs à atteindre</p>	<p>Développement de l'action</p>	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Créer un premier lien d'information et rassurer le client sur l'intervention du technicien ▪ Instaurer un climat de confiance Enedis / poseur / client en donnant au premier rendez-vous un caractère officiel ▪ Personnaliser les plages horaires de pose et éviter le maximum de contraintes calendaires → S'adapter aux contraintes du client 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Envoi d'un courrier officiel en vue de la prise du rendez-vous pour définir le moyen de contact (SMS, téléphone, en ligne, courrier) ▪ Mettre en place un calendrier de prise de rendez-vous en ligne sous le même modèle que Doctolib. ▪ Préciser le prénom du technicien, le nom de la société prestataire et combien de techniciens seront là pour la pose ainsi que le temps de pose prévu. 	

<p>Fiche action citoyen # 4</p>	<p>Descriptif :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Envoyer en amont de la pose une documentation / plaquette / notice explicative et/ou inviter à consulter une page web dédiée avec toutes les informations requises 	<p>AVIS ENEDIS</p> <p>→ A la réception du courrier prévenant du changement de compteur Linky, reçu 45 jours avant la pose, le site internet enedis.fr vous est indiqué. Nous travaillons actuellement sur la fonctionnalité et l'accessibilité de ce site internet. Le but est que vous soyez en mesure de trouver toutes les</p>
<p>Principaux objectifs à atteindre</p>	<p>Développement de l'action</p>	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Déclencher de la curiosité autour du compteur : communiquer sur le projet pour lever les réticences 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Dès l'envoi du premier courrier et de la prise de rendez-vous, avec les coordonnées obtenues (mail, sms, postale), transmettre une documentation concise au format numérique et papier. 	

<ul style="list-style-type: none"> ▪ Permettre de légitimer la pose du compteur ▪ Permettre au consommateur de comprendre l'utilité du compteur Linky et savoir le manipuler 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Envoyer un premier courrier 1 mois avant l'installation puis un rappel plus bref juste avant la pose ▪ Intégrer les logos de l'Etat et de l'Europe pour rassurer ▪ Offrir au client la possibilité d'avoir un interlocuteur (chatbot, hotline gratuite) ▪ Renvoyer systématiquement vers le site internet dédié 	<p>réponses aux questions que vous pourriez vous poser, relatives à l'installation du compteur, aux économies que vous pourrez réaliser, et à la conduite du projet au regard de la transition énergétique et de la maîtrise de l'énergie dans son ensemble.</p> <p>→ Des liens vers des vidéos pédagogiques seront également mis à disposition au cours de l'année 2019.</p>
--	--	--

<p>Fiche action citoyen # 5</p>	<p>Descriptif :</p> <p>→ Former les techniciens afin qu'ils apportent des réponses concrètes au client, mais également qu'ils les guident dans leur choix d'offre</p>	<p>AVIS ENEDIS</p> <p>→ Entretien de bonnes relations avec nos clients a toujours été au cœur de notre mission de service public. Conscients de la nécessité d'appropriation du compteur, nous cherchons à mettre en œuvre un moment d'échange après la pose entre le client et le technicien. Actuellement, nous renforçons déjà la formation des poseurs.</p>
<p>Principaux objectifs à atteindre</p>	<p>Développement de l'action</p>	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Rassurer sur le geste du technicien et sur ce qu'il pose chez le client : l'intervention doit être précise, pertinente, utile et crédible. ▪ Informer le client des modes de consommation ▪ Lever les craintes sur une potentielle augmentation de facture 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Prendre le temps d'échanger avec le client à propos de l'application « Enedis & moi » ▪ Un prestataire qui doit avoir une attitude sereine, qualifiée et professionnelle, et qui devra faire face à de multiples cas de figures. Plus qu'un technicien, il doit être un conseiller. ▪ Vérifier la qualité de l'installation électrique afin de ne pas installer le compteur sur une installation défectueuse ▪ Rappeler au client son offre 	

	<p>(abonnement et puissance)</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Présentation <i>in situ</i> des fonctionnalités du compteur ▪ Si possible, aider au bon réglage des appareils électriques afin de bénéficier au mieux des avantages des heures pleines / heures creuses ▪ Retirer la certification des poseurs défaillants 	<p>→ Dans cet échange, le technicien évoquera le site du médiateur de l'énergie sur lequel sont regroupées toutes les nouvelles offres fournisseurs, pour une information impartiale.</p>
--	---	---

<p>Fiche action citoyen # 6</p>	<p>Descriptif :</p> <p>→ Fournir au client un autocollant explicatif (à coller sur le compteur) avec un numéro dédié gratuit et court & une adresse web en cas de problème</p>	<p>AVIS ENEDIS</p> <p>→ Nous allons effectivement étudier cette proposition de l'autocollant explicatif.</p>
<p>Principaux objectifs à atteindre</p>	<p>Développement de l'action</p>	<p>→ Le numéro de proximité Enedis est renseigné sur votre facture d'électricité, à contacter en cas de panne ou de tout autre problème technique. Ce numéro gratuit vous met ainsi en relation avec nos agents Enedis, qui seront à même de répondre à toutes vos interrogations.</p>
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Trouver un moyen efficace pour entrer en communication et poser des questions face à ce nouveau service qu'est Linky. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ A fournir le jour de la pose ▪ Prévoir une hotline gratuite et de qualité (aisément accessible, compétente) 	

<p>Fiche action citoyen # 7</p>	<p>Descriptif :</p> <p>→ Lors de la pose, veiller à ce que le poseur installe également avec le client l'application Smartphone de suivi de consommation électrique</p>	<p>AVIS ENEDIS</p> <p>→ Lors de l'échange entre le technicien et le client, il est possible que le technicien montre au client les fonctionnalités de l'application « <i>Enedis à mes côtés</i> » et lui indique comment la télécharger sur son smartphone ou sa tablette.</p> <p>→ Cette application permet de suivre la consommation d'électricité et d'optimiser la gestion et maîtrise de l'énergie, afin de réaliser des économies.</p>
<p>Principaux objectifs à atteindre</p>	<p>Développement de l'action</p>	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Faire connaître l'application au client, l'aider à se l'approprier sans toutefois le forcer à l'installer. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Le jour de la pose du compteur, le technicien formé doit vérifier avec le client la mise en place de l'application, ses fonctionnalités, faire une utilisation test en direct. ▪ Remise d'un mode d'emploi spécifique ou envoi par mail d'un lien spécifique (tutoriel) si le client est absent. ▪ Pour les clients sans Smartphone, prévoir un accès via le site internet. ▪ Pour les clients sans connexion internet, rappeler le numéro de la hotline pour suivre sa consommation et les diriger vers des antennes locales Enedis avec assistance. 	

<p>Fiche action citoyen # 8</p>	<p>Descriptif :</p> <p>→ A l'issue de la pose, offrir la possibilité au client de « noter » le poseur</p>	<p>AVIS ENEDIS</p> <p>→ Cette action est déjà instaurée par Enedis, par le biais d'une enquête par SMS à l'issue de la pose du compteur Linky. Il est à noter que le taux de satisfaction client suite à la pose est à 85% à fin décembre 2018.</p>
<p>Principaux objectifs à atteindre</p>	<p>Développement de l'action</p>	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Faire monter en compétence les poseurs ▪ Questionnaire de satisfaction (politesse, fonctionnement, compétence) ▪ Permet d'avoir de bons techniciens 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Identifier les lacunes et comportements « négatifs » ▪ Par SMS, téléphone ou mail ▪ Appréciation de 1 à 4 sur les 2 items (comportement et technique) ▪ Pouvoir avec l'application choisir un technicien bien noté sur son travail 	

Fiche action citoyen # 9	Descriptif : → Mettre en place un suivi annuel physique à l'issue de la pose	AVIS ENEDIS → Cette action de suivi annuel physique ne pourra pas être mise en œuvre d'une part pour des raisons logistiques, de coûts et de ressources humains et d'autre part car les consommateurs d'Enedis déjà équipés n'en ont pas manifesté le besoin. → En cas de problème sur le compteur, Enedis reste disponible et intervient bien évidemment si nécessaire.
Principaux objectifs à atteindre	Développement de l'action	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>Faire monter en compétence les poseurs</i> ▪ <i>Questionnaire de satisfaction (politesse, fonctionnement, compétence)</i> ▪ <i>Permet d'avoir de bons techniciens</i> 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Un suivi physique ou téléphonique annuel, à chaque date anniversaire de l'installation ▪ Pouvoir convenir d'un rendez-vous gratuit ▪ Instaurer un "fil rouge" depuis l'annonce de la pose, avec toutes les étapes (installation, SAV, visite de contrôle) 	

Fiche action citoyen # 10	Descriptif : → Revoir entièrement le livret d'information remis lors de la pose	AVIS ENEDIS → Grâce aux remarques remontées lors des conférences citoyennes, Enedis a effectivement revu et corrigé la plaquette distribuée lors de la pose. Ainsi, à compter du 1 ^{er} mars, une nouvelle plaquette, plus claire sera remise lors de la pose.
Principaux objectifs à atteindre	Développement de l'action	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>Diffuser dans les anciens et futurs foyers un document de 4 pages qui explique les tenants et aboutissants de Linky</i> ▪ <i>Faire de ce 4 pages l'outil majeur et autoportant de la communication Linky</i> ▪ <i>Obliger le poseur de le remettre en main propre et de parcourir le document avec le client</i> 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Le 4 page actuel parle moins de Linky que de la Smart application... ▪ Le 4 pages pédagogique doit être autoportant, c'est le document clé et doit expliquer de manière claire et concise : acteurs, cadre légal, tenants et aboutissants du compteur, usages et services possibles, contacts, site web et applications... ▪ Ce document s'adresse à tous les publics. Pour ceux qui n'ont pas internet ou de Smartphone, il se suffit à lui même. ▪ Ce document pourrait être envoyé aux personnes déjà équipés et aux foyers en cours d'équipement. ▪ Il est remis et commenté en main propre par le poseur. 	

> LES USAGES ET SERVICES (INTERETS INDIVIDUELS)

▶ Fiche action citoyen # 11

→ Mieux communiquer sur la personnalisation des plages horaires, en fonction des habitudes de chaque foyer un travail à mener avec les fournisseurs

▶ Fiche action citoyen # 12

→ Renforcer la pédagogie des poseurs sur les possibilités offertes par Linky

▶ Fiche action citoyen # 13

→ Permettre à Linky de programmer certains appareils : initiation à la domotique, notamment au travers d'offres partenariales d'essai

▶ Fiche action citoyen # 14

→ Permettre à Linky de programmer certains appareils : initiation à la domotique, notamment au travers d'offres partenariales d'essai

Fiche action citoyen # 11	Descriptif : → Mieux communiquer sur la personnalisation des plages horaires, en fonction des habitudes de chaque foyer un travail à mener avec les fournisseurs	AVIS ENEDIS → Le compteur Linky est conçu pour que les plages horaires définies par les fournisseurs puissent s'adapter aux habitudes des consommateurs, et que ces derniers puissent en profiter. → Nous travaillons déjà de conserve avec les fournisseurs par le biais de nombreuses instances de concertation afin que ce principe intrinsèque au compteur soit exploité au mieux et pour que le client final en
Principaux objectifs à atteindre	Développement de l'action	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Pouvoir configurer la fréquence et le nombre de notifications concernant la consommation du foyer, avec des conseils personnalisés ▪ Informer sur les choix des plages horaires d'heures pleines et creuses, pour le quartier/lotissement et pour l'individuel : adapter à chacun ses heures pleines & heures creuses → Une meilleure interaction fournisseur client ▪ Faire comprendre aux 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Le changement de plages horaires devrait être permis par un système de démarchage téléphonique, la mise en place d'un numéro vert ou encore d'une rubrique dédiée sur le site internet. ▪ Offrir la possibilité de réaliser des simulations en ligne. ▪ Envoi de mail, SMS ▪ Contact téléphonique via l'application Enedis & moi ▪ Communiquer au sein des immeubles sur les plages horaires HP / HC ▪ Guider les consommateurs sur l'optimisation de l'usage de leur électroménager en fonction des plages horaires. 	

clients que Linky est un outil qui lui permettra d'optimiser ses coûts		bénéficie le plus rapidement possible.
--	--	---

Fiche action citoyen # 12	Descriptif : → Renforcer la pédagogie des poseurs sur les possibilités offertes par Linky	AVIS ENEDIS
Principaux objectifs à atteindre	Développement de l'action	→ Bien conscients que l'arrivée du compteur Linky puisse susciter un certain nombre d'interrogations, Enedis souhaite vivement renforcer la formation des poseurs, et faire en sorte qu'il passe davantage de temps avec les clients.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Rassurer les clients sur la fiabilité de Linky ▪ Informer le consommateur concernant les différences non négligeables entre l'ancien et le nouveau compteur 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Distribution obligatoire de la notice et expliquer avec le client le fonctionnement du compteur. ▪ Montrer au consommateur le fonctionnement du compteur Linky lors de la pose et l'inviter à se rendre sur le site Enedis s'il désire des informations pour compléter. ▪ Tutoriel simple de l'installation du poseur sur YouTube pour rassurer le consommateur. 	

Fiche action citoyen # 13	Descriptif : → Alerter en cas de surconsommation via un SMS ou un appel afin de réajuster la puissance souscrite et éviter les coupures	AVIS ENEDIS
Principaux objectifs à atteindre	Développement de l'action	→ Grâce aux données de consommation électrique fournies par le client – après autorisation du client – des fournisseurs ou des entreprises tierces d'Enedis, pourraient fournir ce type de services autour de la maîtrise de l'énergie.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Éviter les coupures ▪ Éviter les surconsommations et surcharges ▪ Éviter d'être surpris à la facture de régulation ▪ Analyser la consommation réelle et donc expliquer les coupures et l'origine de la surfacturation ▪ Toutefois, des désaccords sur cette proposition : à installation identique (même électroménager, mode de consommation, 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Alerte SMS, mail, téléphonique, courrier ou via l'application, en fonction du choix du client. ▪ En cas de surconsommation exceptionnelle, ne pas avoir de coupure, ni de changements de forfait mais avoir un SMS pour prévenir que l'on va consommer plus que le forfait et être par conséquent en « découvert électrique » qui sera facturé en plus du forfait avec agio ▪ Ne pas être remboursé à la facture de régularisation si je consomme moins mais le déduire de l'année suivante en cas de surconsommation. 	Certaines PME proposent d'ores et déjà des services pour alerter, par exemple, un dépassement répété de

<p><i>etc.) au moment de la pose il ne devrait pas exister de cas de surconsommation.</i></p>		<p>puissance, un risque de surtension, etc.</p> <p>Ces services ont vocation à se démultiplier et sont inhérentes aux fonctionnalités développées par le compteur Linky.</p> <p>→ Les fournisseurs d'énergie sont également en mesure de vous fournir ce type d'informations.</p>
---	--	--



<p>Fiche action citoyen # 14</p>	<p>Descriptif :</p> <p>→ Permettre à Linky de programmer certains appareils : initiation à la domotique, notamment au travers d'offres partenariales d'essai</p>	<p>AVIS ENEDIS</p> <p>→ Linky dispose des capacités et fonctionnalités technologiques pour piloter des nouveaux usages au sein du logement, grâce à des compléments fournis par les fournisseurs d'électricité ou par les tiers indépendants d'Enedis (ex : offre ATOME, de Direct Energie).</p>
<p>Principaux objectifs à atteindre</p>	<p>Développement de l'action</p>	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Mettre en avant l'aspect nouvelle technologie de Linky, faire valoir son côté innovant et la simplification de la vie courante grâce à celui-ci. ▪ Toutefois, un objectif peu pertinent selon certains participants, qui considèrent que ce service n'est pas du ressort d'Enedis → un travail à mener par les fournisseurs. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Mettre en place un partenariat ▪ Initiation ou explication pendant la pose puis 1 mois après l'installation à travers un rappel par mail/sms ou l'application. 	

> LA TRANSITION ENERGETIQUE ET ECOLOGIQUE (INTERETS COLLECTIFS)

- ▶ **Fiche action citoyen # 15**
→ Effectuer et diffuser des études chiffrées de la façon dont le compteur permet de favoriser la transition énergétique
- ▶ **Fiche action citoyen # 16**
→ Réfléchir à la mise en place d'un afficheur déporté, en KWh et en euros (via un afficheur ou sur Smartphone), afin de connaître en temps réel sa consommation électrique
- ▶ **Fiche action citoyen # 17**
→ Mettre en place un système de bonus / prime pour les consommateurs les plus exemplaires / éco-responsables et un malus pour les foyers ayant une consommation supérieure à la moyenne
- ▶ **Fiche action citoyen # 17**
→ Apporter un service personnalisé aux producteurs individuels, notamment sur les KWh à fournir pour être rentable

Fiche action citoyen # 15	Descriptif : → Effectuer et diffuser des études chiffrées de la façon dont le compteur permet de favoriser la transition énergétique	AVIS ENEDIS → Enedis compte développer davantage sa communication autour des bénéfices, collectifs, permis par Linky, à moyen et long terme. En effet, sur une temporalité plus longue, nous serons en mesure d'établir des comparaisons, type avant/après, pour mesurer concrètement l'impact du compteur au niveau global.
Principaux objectifs à atteindre	Développement de l'action	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sensibiliser les consommateurs aux possibilités offertes par Linky dans le cadre de la transition énergétique, le convaincre des bienfaits du compteur pour celle-ci. ▪ Chiffrer les effets de la transition énergétique, en lien avec le compteur, pour les particuliers et les professionnels, et améliorer le contrôle des consommations. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Créer une chaine YouTube avec une communication régulière sur les bilans effectués dans les foyers ayant un compteur. ▪ Réaliser une vidéo pédagogique expliquant facilement les difficultés d'Enedis à gérer le réseau électrique sans Linky (coupures de courant) et avec Linky ▪ Proposer par exemple des petits documentaires de rencontres entre agents Enedis et tous les consommateurs (particuliers, entreprises, collectivités) et un bilan national de fin. ▪ Création d'une plaquette avec par exemple l'exposé d'une habitation moyenne, famille moyenne et appartement moyen, et présenter les couts d'une installation et les revenus 	

	<p>associés.</p> <ul style="list-style-type: none"> Proposer des études chiffrées concrètes issues d'organismes externes montrant la production et l'utilisation d'énergie verte ainsi que les gains financiers réalisés. Décliner la consommation en partant d'une échelle nationale pour aller jusqu'au local (village) Apporter des précisions mais sous forme de documentations accessibles à tous plutôt que sous forme de graphique Connaître la proportion chiffrée des possesseurs de Linky qui ont décidé de produire leur propre énergie 	<p>Toutefois, ces études ne pourront être lancées qu'à l'issue de la finalisation du déploiement, à l'horizon 2021.</p>
--	--	--

<p>Fiche action citoyen # 16</p>	<p>Descriptif :</p> <p>→ Réfléchir à la mise en place d'un afficheur déporté, en KWh et en euros (via un afficheur ou sur Smartphone), afin de connaître en temps réel sa consommation électrique.</p>	<p>AVIS ENEDIS</p> <p>→ L'afficheur déporté est un dispositif en cours de développement par les fournisseurs d'énergie. Il sera mis à disposition gratuitement aux clients en situation de précarité énergétique. Les modalités de son financement ne sont pas encore connues. Par ailleurs les fournisseurs proposeront un système connecté en complément du compteur lequel permettra d'apporter de nouveaux services dans les logements.</p>
<p>Principaux objectifs à atteindre</p>	<p>Développement de l'action</p>	
<ul style="list-style-type: none"> Simplifier l'accès à ses données et à sa consommation Permettre une meilleure gestion de sa consommation → maîtriser sa facture 	<ul style="list-style-type: none"> Développer, en partenariat avec les fournisseurs, des applications permettant de suivre sa consommation en KWh et en euros Faire en sorte que l'affichage déporté permette un usage domotique, afin de connaître la consommation de chaque appareil électrique Pour les personnes sans Smartphone / tablette, rendre possible l'affichage déporté via un compte internet ou via tout autre dispositif d'affichage 	

<p>Fiche action citoyen #17</p>	<p>Descriptif :</p> <p>→ Mettre en place un système de bonus / prime pour les consommateurs les plus exemplaires / éco-responsables et un malus pour les foyers ayant une consommation supérieure à la moyenne</p>	<p>AVIS ENEDIS</p> <p>→ Enedis reconnaît le caractère extrêmement novateur de cette proposition, et souhaite effectivement échanger à ce sujet avec les fournisseurs d'énergie pour l'étudier. En effet, il est du ressort des fournisseurs de mettre en place un tel dispositif, et non de celui d'Enedis.</p>
<p>Principaux objectifs à atteindre</p>	<p>Développement de l'action</p>	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Valoriser les attitudes éco responsables et les citoyens consciencieux et impliqués qui s'engagent dans la transition. ▪ Le malus ne s'appliquerait qu'aux entreprises et commerces (notamment de nuit). 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ne pas forcément mettre en place un bonus financier, mais davantage valoriser les consommations raisonnées (ex : cartographie avec codes couleurs suivant les consommations, comparatif de consommation pour un foyer type) ▪ L'énergie économisée pourrait devenir une réserve en cas de dépassement à chaque facture de régulation ou être déduite sur celle-ci ▪ Créer un « découvert électrique » : ne pas proposer le forfait supérieur mais au contraire fournir la possibilité au consommateur de payer le surplus directement en cas de dépassement occasionnel 	

<p>Fiche action citoyen # 18</p>	<p>Descriptif :</p> <p>→ Apporter un service personnalisé aux producteurs individuels, notamment sur les KWh à fournir pour être rentable</p>	<p>AVIS ENEDIS</p> <p>→ Les entreprises tierces d'Enedis développent des services grâce à l'analyse des données de consommation et de production. Ainsi, elles seront bientôt en mesure d'indiquer ce type d'éléments afin que chaque producteur soit en mesure d'optimiser sa production.</p>
<p>Principaux objectifs à atteindre</p>	<p>Développement de l'action</p>	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Communiquer sur ce qui existe déjà pour aider les producteurs individuels à mieux saisir ce qu'ils peuvent gagner ▪ Accompagner les copropriétés autour du sujet ▪ Augmenter le nombre de producteurs individuels fournissant de l'énergie au réseau et faciliter l'accès aux énergies vertes 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Proposer un accompagnement pour chiffrage et étude de rentabilité du projet de production individuel électrique (amortissement sur la durée) ▪ Sensibiliser l'utilisateur aux différentes sources de production individuelle ▪ Mettre en avant l'application pour offrir un service personnalisé et fournir des conseils pour aller plus loin dans son autoconsommation via l'application ▪ Développer un compte spécifique pour ceux qui produisent ▪ Détailler sur la facture ce que le client peut gagner en l'encourageant (sur le modèle des applications de sport) 	

III- ANNEXE / LES CONTRIBUTEURS

CETTE TROISIÈME PARTIE PRÉCISE LE NOM DES PARTICIPANTS AU COMITÉ NATIONAL ET DE LA CONFÉRENCE DES CITOYENS, CONTRIBUTEURS DE L'AVIS CITOYEN.

→ LES MEMBRES DU COMITÉ NATIONAL

Prénom	NOM	Structure	Fonction
Monsieur	Michel	CHEVALET	Comité national du débat participatif Linky
			Président Comité national du débat participatif Linky
Madame	Aude	DANIELI	Laboratoire Techniques, Territoires et Sociétés (LATTS)
			Chercheuse
Madame	Marion	ROTH	Décider Ensemble
			Directrice
Monsieur	Eric	PERES	CESE / CNIL
			Vice-Président
Madame	Agnès	PEPELIN	France Nature Environnement
			Administratrice
Monsieur	Frédéric	MANON	FNE Midi Pyrénées
			Administrateur
Madame	Christine	GOUBET - MILHAUD	Union Française de l'Électricité
			Présidente
Monsieur	Joseph	SOLA	Général Electric + Association des Ingénieurs Arts et Métiers (Président du Groupe énergie)
			Directeur
Monsieur	Jean-Benoît	AGNANI	ANFR
			Responsable du département étude de l'exposition du public aux ondes électromagnétiques
Monsieur	Hervé	CHAMPENOIS	ENEDIS
			Directeur du programme Linky
Monsieur	Laurent	MERIC	ENEDIS
			Chargé des relations publiques du programme Linky
Monsieur	Jean-François	LINCK	ENEDIS
			Responsable communication du programme Linky
Monsieur	Grégoire	MILOT	Les Cahiers de la Ville Responsable
			Directeur de publication
Monsieur	Pascal	BEAUMARD	Les Cahiers de la Ville Responsable
			Rédacteur
Monsieur	Kyvan	FARZAMI	Les Cahiers de la Ville Responsable
			Rédacteur
Monsieur	Antoine	GUILLOU	Les Cahiers de la Ville Responsable
			Rédacteur

> LES MEMBRES DE LA CONFERENCE DE CITOYENS – PARIS / ILE-DE-FRANCE

	NOM	PRENOM	CP	VILLE
1	GALOPIN	ANNICK	75019	PARIS
2	DEFLORES	NATHALIE	77350	LE MEE SUR SEINE
3	MARTINEZ	NADEGE	77400	LAGNY-SUR-MARNE
4	RIMBERT	KATIA	75015	PARIS
5	KEMALA	MYRIAM	93200	SAINT-DENIS
6	RIDEL	MARC	78500	SARTROUVILLE
7	MALLET	ALEXANDRE	93100	MONTREUIL
8	OINARD	GUILLAUME	75014	PARIS
9	SELIHI	ROLAND	75013	PARIS
10	MORAZZANI	GILLES	78630	MORAINVILLIERS
11	THUILLIER	MARIE	75014	PARIS
12	COUSIN	MATHILDE	94270	KREMLIN-BICETRE
13	VEJUX	OLIVIER	94170	LE PERREUX-SUR-MARNE
14	MEZHOUD	NASSERA	94000	CRETEIL
15	SIMON	LAURENT	75019	PARIS
16	LESCHER	BRIGITTE	75013	PARIS
17	FRANKIEL	JACKY	75019	PARIS
18	LE FAUCHEUR	BENJAMIN	75017	PARIS
19	GOUJON	LAURENCE	75002	PARIS
20	DUHAYON	JEAN-PIERRE	92100	BOULOGNE BILLANCOURT

> LES MEMBRES DE LA CONFERENCE DE CITOYENS – MONTAUBAN / OCCITANIE

	NOM	PRENOM	CP	VILLE
1	BLAISE	BERNADETTE	31500	TOULOUSE
2	TALI	SOFIA	31100	TOULOUSE
3	NADAL	ELODIE	31770	COLOMIERS
4	BERNADOU	EMILIA	82100	CASTELSARRASIN
5	EBENDINGER	SOPHIE	31650	SAINT THAURENS
6	DUVERNOY	JULIE	31200	TOULOUSE
7	LAPORTE	MARIE CHANTAL	80200	PERONNE
8	SANCHEZ	ANTONIA	82100	CASTELSARRASIN
9	SUCHON	SANDRINE	31200	TOULOUSE
10	ROMEI	PAULINE	31500	TOULOUSE
11	LARIDAN	MAXIME	31200	TOULOUSE
12	ORO	PAUL ALEXANDRE	31150	LESPINASSE
13	GUILLY	GILBERT	31400	TOULOUSE
14	BONET	HENRI	31500	TOULOUSE
15	ARRES	PATRICE	31490	LEGUEVIN
16	BARILLER	GUILLAUME	82200	MONTAUBAN
17	GALO	JULIEN	82000	MONTAUBAN
18	BEDHOUCHE	BORIS	82800	NEGREPELISSE
19	ANDRIEUX	THOMAS	82000	MONTAUBAN
20	SALMON	JEAN BAPTISTE	82290	MONTBETON

> LES MEMBRES DE LA CONFERENCE DE CITOYENS – YVETOT / NORMANDIE

	NOM	PRENOM	CP	VILLE
1	RIDEL	DAVID	76570	ÉMANVILLE
2	BOUKROUH	HASSINA	76130	MONT SAINT AIGNANT
3	MAHAY	DELINE	76960	NOTRE-DAME-DE-BONDEVILLE
4	SALIF DEMBA	MÉLINA	76100	ROUEN
5	BUNEL	SANDRA	76710	MONTVILLE
6	BONG	BETTY	76400	FECAMP
7	MUTEL	HERVE	76300	SOTTEVILLE-LES-ROUEN
8	DUPONT	FANNY	76890	SANT VICTOR L'ABBAYE
9	ESNEAU	AURELIE	76000	ROUEN
10	DUMESNIL	EMILIE	76000	ROUEN
11	CLEMENT DE CESARIS	VERONIQUE	76300	SOTTEVILLE-LES-ROUEN
12	HAUBERT	CORINNE	76100	ROUEN
13	COUTURE	KENNY	76890	SANT VICTOR L'ABBAYE
14	DEBRAY	JOELLE	76000	ROUEN
15	KELLER	XAVIER	76990	BERTREVILLE ST QUEN
16	TOMASZEK	JESSY	76660	CANVILLE LES DEUX EGLISES
17	FAHSSI	MOHAMED AOLENE	76000	ROUEN
18	CHEYTOUH	HOUSNE	76250	DEVILLE LES ROUEN
19	POYER	KEVIN	76940	NOTRE DAME DE BLIQUETUIT
20	LIMARE	LUDOVIC	76940	NOTRE DAME DE BLIQUETUIT